

## **Добро пожаловать в Программу Медикэйд и БэджерКэр**

Вы уже выбрали Программу Медикэйд или БэджерКэр и Вашего лечащего врача. Надеемся, вы довольны Вашим лечением и медицинским обслуживанием.

Ну, а если у Вас или у Вашей семьи будут проблемы или возникнут вопросы? К кому обращаться?  
Что делать?  
Когда и где Вы получите помощь?

Специалисты по разрешению конфликтных ситуаций—медиаторы (Ombuds) ответят на Ваши вопросы и подскажут куда обратиться, чтобы получить хорошую медицинскую помощь.

Звоните или напишите им сегодня же!

## **Обращайтесь к медиаторам (Ombuds) Медикэйд и БэджерКэр**



### **Звоните:**

Понедельник — пятница (включительно)  
с 8:00 до 16:30 по телефону:  
1 - 800 - 760 - 0001 (TTY и перевод  
на несколько языков,  
в том числе на русский)



### **Пишите:**

Medicaid and BadgerCare  
HMO Ombudsmen  
P.O. Box 6740  
Madison, WI 53716-0470

## **СПЕЦИАЛИСТЫ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ— МЕДИАТОРЫ (HMO Ombuds)**

**Соединить усилия во имя  
Вашего здоровья!**



**Программы  
Медикэйд и БэджерКэр**

# МЕДИАТОРЫ (OMBUDS)

## Кто такие медиаторы?

Если у Вас есть вопросы, относящиеся к работе Вашего медицинского учреждения, обслуживающего Висконсин Медикэйд или БэджерКэр, медиаторы смогут помочь Вам.

## Чем занимаются медиаторы?

- изучают и принимают решения по Вашим жалобам на медицинское обслуживание в рамках Медикэйд или БэджерКэр.
- делают неофициальное (телефонный звонок) или официальное (письменно) замечание лицу или организации, на которое(ую) поступила жалоба от имени пациента.
- помогают пациентам программ Медикэйд и БэджерКэр усвоить их права и обязанности.
- выступают от имени пациентов Медикэйд или БэджерКэр.
- являются честными и объективными посредниками.

## Когда Вы можете обратиться к медиаторам?

В качестве пациента Медикэйд или БэджерКэр, Вы можете обратиться к медиатору в любое время пока Вы пользуетесь этой(ими) программой(ами).

## По каким вопросам Вы можете обратиться к медиаторам?

- Ваша программа Медикэйд или БэджерКэр выставляет Вам счет за предоставленные Вам услуги в то время когда Вы пользуетесь этими программами.
- Вы не уверены в своих правах.
- Вы не можете получить покрываемую Медикэйд услугу в Вашем медицинском учреждении.
- Ваше медицинское учреждение отказывается предоставить, сокращает или прекращает покрываемые Медикэйд услуги.
- Вы чувствуете, что к Вам относятся неприветливо или неуважительно.

## Пациенты Медикэйд и БэджерКэр имеют право:

- на устную жалобу.
- на уважительное и достойное отношение.
- на справедливость и объективность.
- на услуги переводчика во время слушания Вашего дела в государственном офисе или медицинском учреждении.

## Как можно подать жалобу?

- Позвоните по телефону 1-800-760-0001, и позовите к телефону медиатора.
- Напишите письмо с описанием своей проблемы и отправьте по адресу:

Medicaid and BadgerCare  
HMO Ombudsmen  
P.O. Box 6470  
Madison, WI 53716-0470



Запомните! Ваша жалоба никак не повлияет на предоставляемые Вам медицинские услуги: любая информация от Вас будет носить конфиденциальный характер.